

# INTERAKSI KESIAPAN BELAJAR DAN KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PADA PEMBELAJARAN ONLINE PROGRAM PASCASARJANA

Suciati

Universitas Terbuka

email: psuciati@ecampus.ut.ac.id

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis interaksi antara kesiapan belajar, yang diukur melalui variabel *self-efficacy*, *self-regulation*, *connectedness* dan kepuasan belajar. Faktor-faktor ini dapat membuat mahasiswa merasakan kepuasan dalam proses pembelajaran, sehingga akan bertahan menyelesaikan studi dan tidak putus kuliah di tengah jalan. Sampel penelitian sebanyak 59 responden yang berasal dari berbagai kota provinsi, kabupaten, dan kecamatan di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dikirimkan kepada mahasiswa melalui email, dengan tingkat pengembalian 29,4%. Data dianalisis menggunakan korelasi, dan ditemukan adanya hubungan antarvariabel yang positif dan signifikan, berkisar antara 0,25 sampai 0,78. Selanjutnya dilakukan uji klasik sebelum data dianalisis menggunakan analisis korelasi regresi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa faktor *self-efficacy*, *self-regulation*, *connectedness* secara simultan memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap program belajar yang diikuti. Kepuasan mahasiswa diharapkan dapat membuat mahasiswa bertahan sampai ke akhir dan mencapai keberhasilan. Temuan juga menunjukkan bahwa faktor *connectedness* secara partial tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

**Kata kunci:** *pembelajaran online, kesiapan belajar, efikasi diri, regulasi diri, keterhubungan, kepuasan*

## INTERACTION BETWEEN LEARNING READINESS AND SATISFACTION AND THE LEARNING SERVICE IN A GRADUATE ONLINE LEARNING PROGRAM

**Abstract:** This article intends to analyze the interaction among learning readiness, measured by self-efficacy, self-regulation, connectedness and learning satisfaction in online learning. Success in online learning requires a certain mindset and learning behavior necessary for independent learners, to persist and succeed in study. Fifty-nine (59) students from various parts of Indonesia constitute respondents of this research. A questionnaire was sent to 200 students by email, with a 29.4 % return rate. Correlation and regression analysis was employed to determine the effect of the research variables on learning satisfaction. The result shows a positive and significant correlation among students self-efficacy, self-regulation, connectedness and learning satisfaction, ranging from .25 to .78. Further analysis using multiple regression indicates a simultaneous significant effect of self-effectiveness, self-regulation and connectedness on learning satisfaction with effect size of 40%. However at individual level, the effect is not statistically significant. Suggestions are made in terms of developing and implementing online learning programs.

**Key words:** *Online learning, learning readiness, self-efficacy, self-regulation, connectedness, satisfaction*

### PENDAHULUAN

Di berbagai belahan dunia pembelajaran melalui jaringan internet saat ini telah menjadi bagian dari sistem pendidikan formal dan informal. Jumlah mahasiswa yang mengambil program *online* semakin bertambah. Dilaporkan bahwa pada tahun 2015, terdapat 32% mahasiswa di Amerika Serikat, dengan jumlah lebih dari 5 juta, yang mengikuti paling tidak satu mata kuliah

*online* yang ditawarkan oleh perguruan tingginya sendiri atau perguruan tinggi lain, dan jumlah ini akan terus bertambah pada tahun-tahun selanjutnya dengan peningkatan sekitar 3,9% (*Online Learning Consortium*, 2015). Perkembangan jangka panjang perguruan tinggi di kemudian hari juga akan dipengaruhi oleh sistem pembelajaran *online* ini (Allen & Seaman, 2013), karena di masa yang datang pembelajaran *online* menjadi salah

satu komponen utama di perguruan tinggi (Layne, Boston & Ice, 2013). Pada saat ini observasi Layne ini sudah terjadi dengan kecenderungan berbagai perguruan tinggi di Amerika dan berbagai wilayah dunia lainnya untuk menyediakan dan menawarkan komponen pembelajaran online dalam kurikulum program studi.

Sistem pembelajaran online menarik bagi mahasiswa karena menawarkan fleksibilitas untuk menempuh pendidikan tanpa dibatasi waktu, lokasi geografis, dan kehadiran di kampus, selama mereka mempunyai akses internet. Mahasiswa dapat mengakses pembelajaran online dari mana saja dan kapan saja, sehingga mereka dapat mengatur waktu belajar sesuai dengan kecepatannya sendiri dan menyesuaikan pembagian waktu untuk pekerjaan, keluarga dan studi yang diambil (Bolliger & Inan, 2012). Kesempatan ini terutama banyak digunakan oleh mahasiswa yang sudah bekerja, terbatas waktu untuk berkumpul dengan mahasiswa karena tuntutan tugas pekerjaan.

Dalam Bahasa Inggris dikenal istilah 'online learning', 'e-learning', 'web-based learning' yang pada dasarnya menunjuk kepada 'pembelajaran dalam jaringan.' Dabbagh & Bannan Ritland (2005, hal.15) pembelajaran online dijelaskan sebagai 'pembelajaran terbuka yang didistribusikan melalui jaringan internet atau jaringan berbasis Web, untuk memfasilitasi belajar dan pengembangan pengetahuan melalui interaksi dan kegiatan belajar yang bermakna.' Istilah 'terbuka' atau 'open' di sini menunjukkan fleksibilitas atau keluwesan lingkungan belajar yang lebih mengacu kepada pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student-centered*) dan lebih berfokus pada proses 'belajar' siswa daripada 'mengajar'. Teknologi informasi dan komunikasi melalui jaringan internet digunakan untuk mengembangkan *knowledge networks* (jaringan pengetahuan), dan *learning networks* (jaringan pembelajaran), menggunakan modus komunikasi *synchronous* (sama waktu), maupun komunikasi *asynchronous* (beda waktu).

Sistem pembelajaran online ini sudah mulai digunakan di Indonesia, di antaranya yang dilakukan oleh Institut Teknologi Bandung, Universitas Bina Nusantara, dan Universitas Terbuka. Perguruan tinggi ini telah menawarkan program studi utuh dalam modus pembelajaran online. Modus pembelajaran online yang merupakan bagian dari pendidikan jarak jauh juga telah mempunyai landasan hukum yang kuat melalui Permendikbud

nomor 109 tahun 2013. Permen ini mengatur penyelenggaraan program jarak jauh di Indonesia, dan mendorong Perguruan tinggi untuk menawarkan berbagai matakuliah dalam bentuk pendidikan jarak jauh dan *e-learning* untuk memperluas akses pendidikan tinggi dan meningkatkan angka partisipasi pendidikan nasional. Perguruan tinggi dapat pula mengintegrasikan komponen online di dalam proses pembelajaran tatap muka.

Pendidikan *online* sejatinya merupakan evolusi dari sistem pendidikan jarak jauh. Apabila sebelumnya pendidikan jarak jauh menggunakan bentuk pembelajaran *blended* atau *hybrid*, dengan mengombinasikan komponen 'tatap muka' dengan 'online', dalam program pembelajaran online, kedua komponen tersebut dilakukan sepenuhnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Komponen tatap muka dikemas dalam bentuk *teleconference*, atau *video-conference* melalui program tertentu, misalnya *Skype*, dan komponen online dikemas menggunakan *learning management system* (LMS) seperti *moodle*, *blackboard*, dsb. Program online dapat berupa program studi utuh, matakuliah mandiri, atau dalam bentuk *Massive Open Online Courses* (MOOCs), yang menawarkan substansi materi yang lebih sempit, dikemas dalam bentuk moduler, dan dapat diakses secara bebas dan gratis, seperti *EdX*, *Coursera*, *Indonesia X*, *Guru Pintar Online* pada website Universitas Terbuka, dan provider lainnya. Dalam penelitian ini pengertian program *online* dibatasi pada penyelenggaraan program studi utuh menggunakan jaringan internet.

Meskipun telah diuraikan sebelumnya potensi dan manfaat dari program pendidikan online, penggunaan modus pembelajaran online mempunyai tantangan tersendiri. Salah satu masalah yang sering disebut adalah tingginya angka *drop-out* peserta program. Dalam penelitian Morris, Finnegan, & Wu (2005) disebutkan dari 423 peserta, 214 (50%) tidak dapat menyelesaikan program. Temuan dari beberapa negara juga menyebutkan hal yang sama, misalnya di Open University di Inggris (Smith, 2006) angka drop out mencapai 25% hingga 40% dibandingkan dengan 10% - 20% mahasiswa kuliah tatap muka; di Turki 36% (Yukselturk & Inan, 2006), di Amerika Serikat mencapai 54% (Park & Choi, 2009) dan di Jerman 23,9% (Nistor & Neubauer, 2010). Secara umum angka drop-out pada program online berkisar pada angka 40%, hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari penyelenggara program

sebab di samping merupakan sumberdaya yang terbuang percuma berupa waktu, biaya, tenaga dosen, penyelenggara program dan mahasiswa, juga menghadapkan mahasiswa program online dengan resiko tidak mencapai jenjang pendidikan yang diharapkan karena putus kuliah.

Penelitian tentang program online menemukan bahwa faktor kepuasan mahasiswa berpengaruh pada keputusan untuk berhenti kuliah atau bertahan pada program (Park & Choi, 2009; Yukselturk & Yildirim, 2008). Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mereka mempersepsikan diri dan mampu mengelola perubahan pola dan cara interaksi dengan dosen dan mahasiswa lain karena menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Kualitas interaksi ini tergantung pada teknologi yang digunakan dan kemampuan atau kesiapan mahasiswa untuk menggunakan teknologi informasi (Kaminski, Switzer, & Gloeckner, 2009). Berdasarkan uraian sebelumnya penelitian ini dilakukan untuk menganalisis interaksi kesiapan belajar (*readiness*) mahasiswa untuk menggunakan dan berinteraksi dalam pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi, keterhubungan atau interaksi antar mahasiswa dan kepuasan dalam program online. Apakah terdapat keterkaitan antara berbagai variabel tersebut dan bagaimana implikasinya dalam proses belajar program *online*.

### Konteks Penelitian

Indonesia memunyai perkembangan pengguna internet yang sangat pesat, tercatat sebagai salah satu dari lima negara terbesar pengguna internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia bertambah dari 24,23% pada tahun 2012 menjadi 34,9% pada tahun 2014, sekitar 88,1 juta dari jumlah penduduk 252,4 juta jiwa (APPJI, 2014), dan pada tahun 2016 mencapai 132 juta (Widiartanto, 2016). Akses internet dilakukan melalui *desktop*, *laptop* dan peralatan komunikasi *mobile*, seperti *smartphone* dan *tablet*.

Memperhatikan semakin luasnya akses internet di Indonesia dan pertumbuhan pengguna internet yang pesat, Universitas Terbuka sebagai penyelenggara pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh, mulai mempersiapkan penawaran program online jenjang pascasarjana, sejak 2011. Hal tersebut dilakukan karena derasnya permintaan dari masyarakat di berbagai daerah untuk memperoleh pendidikan lanjut, tetapi jumlah calon yang lulus tes masuk di wilayah tersebut tidak memenuhi kuota 20 orang sebagai syarat

pembukaan kelas baru. Dengan persiapan yang cukup panjang, baik mencakup pengembangan sistem manajemen pembelajaran berbasis internet (*LMS- Moodle*), perangkat pembelajaran yang mencakup di antaranya bahan ajar, materi inisiasi, tugas latihan dan soal ujian, dan mempersiapkan dosen sebagai tutor, maka Program Magister *Online* mulai ditawarkan pada 2013. Dalam program *Online* yang ditawarkan, seluruh proses admisi dan pembelajaran dilakukan secara *online*, kecuali ujian akhir semester yang dilaksanakan di lokasi ujian resmi UT dengan pengawasan dosen atau petugas dari kantor UT daerah.

Dalam penelitian tentang kesiapan belajar, variabel yang sering digunakan *self-efficacy* (efikasi diri) dan *self-regulation* (regulasi diri). *Self-efficacy* atau konsep diri yang positif merupakan salah satu faktor yang mempersiapkan mahasiswa untuk mengikuti program online. *Self efficacy* merupakan salah satu konsep psikologi yang menjelaskan perilaku manusia, yaitu bagaimana persepsi dan keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, keyakinan tentang kemampuan ini akan mempengaruhi intensitas usaha yang dilakukan serta daya tahan ketika menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuan (Bandura, 1997:3). Mahasiswa yang baru pertama kali mengikuti program *online* akan diperhadapkan dengan kondisi dan tantangan baru, yang berbeda dengan konteks belajar yang biasa ditemui dalam pendidikan tatap muka. Kondisi belajar yang berbeda ini dapat saja melemahkan konsep diri dan menurunkan percaya diri untuk meraih keberhasilan.

Ketika mengikuti program *online* mahasiswa harus memunyai konsep diri yang positif dalam menggunakan teknologi untuk belajar, berinteraksi dan mengakses berbagai sumber yang diperlukan. Hodges (2008) menjelaskan *self efficacy* dalam penggunaan teknologi untuk belajar ini pada intinya memuat berbagai indikator *academic self-efficacy*. Pada konteks belajar *online*, yang menjadi fokus sejauh mana mahasiswa memunyai kepercayaan diri untuk melakukan berbagai tugas dengan menggunakan teknologi dengan modus *synchronous* maupun *asynchronous*. *Self-efficacy* diukur menggunakan Indikator yang mengungkap persepsi mahasiswa tentang keyakinan diri dan persepsi positif, seperti kepercayaan diri untuk berhasil dalam studi, mampu mengatasi kesulitan berkomunikasi menggunakan teknologi, dsb.

Konsep lain yang sering digunakan dalam kaitan dengan kesiapan belajar adalah kemampuan diri untuk meregulasi atau mengelola diri sendiri dalam menjalani proses pembelajaran. Regulasi diri dijelaskan oleh Zimmerman (1989) sebagai pola perilaku dan inisiatif mahasiswa dalam mengelola proses belajarnya sendiri. Seseorang harus menggerakkan potensi metakognitif, motivasi dan perilaku diri sendiri untuk mencapai suatu tujuan, yaitu keberhasilan dalam program studi yang diambil. Aspek metakognitif berhubungan dengan strategi untuk menyusun rencana dan jadwal kerja, memonitor dan mengevaluasi kemajuan belajarnya sendiri, dan bertanggungjawab terhadap sukses maupun kegagalan.

*Connectedness* (keterhubungan) dalam bentuk keterlibatan aktif dan interaksi antar mahasiswa ditengarai merupakan komponen penting untuk mewujudkan pengalaman belajar yang efektif (Martin, Parker & Deale, 2012; Song & McNary, 2011). Keterhubungan dan interaksi antar mahasiswa (*peer-to-peer interaction*) bersifat kondusif mendukung proses berpikir kritis analitis dalam proses belajar online, dan kondisi ini oleh Kranzow (2013) dijelaskan akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Melalui 'keterhubungan' interaktif yang terjadi, mahasiswa terlibat dalam proses berbagi informasi dan pengetahuan serta pemahaman terhadap substansi. Pengalaman berkomunikasi yang positif juga akan memperkuat persepsi dalam diri mahasiswa bahwa gagasannya dihargai oleh yang lain, dan bahwa dalam proses belajar saling memberi dukungan.

Berbagai variabel yang disebutkan sebelumnya memunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dalam belajar. Ketika mengikuti pembelajaran online, secara pribadi mahasiswa akan menilai apakah merasa puas atau tidak puas dengan proses belajar yang dilalui (Robbins & Judge, 2007). Kepuasan belajar merupakan unsur afektif yang terjadi apabila mahasiswa merasa ada konsistensi antara harapan dan pengalaman. Apabila harapannya terpenuhi atau kenyataan yang dialami melebihi harapan, maka mahasiswa merasakan kepuasan belajar (Chang & Chang, 2012). Kepuasan tersebut berhubungan dengan berbagai komponen pembelajaran, seperti kurikulum dan substansi, tutorial online, dan ujian.

## METODE

Penelitian dilakukan pada awal tahun 2016, dengan 59 responden, terdiri dari 44 (74%) Laki-laki dan 15 (26%) Perempuan. Usia responden berkisar antara 23 sampai 54 tahun, dengan rata-rata usia 36,86 tahun. Latar belakang responden adalah PNS dan karyawan swasta dari berbagai profesi, seperti humas BUMN, guru, polri, insinyur dan wiraswasta. Responden berasal dari 19 kota, untuk Indonesia barat berasal dari Banda Aceh, Bengkulu, Jambi, Batam, Pangkalpinang, dan Palembang, Jakarta, Bandung, Bogor, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, dan Jember; untuk Indonesia tengah dan timur dari Kupang, Makasar, Palangkaraya, Pontianak, Samarinda, dan Sorong. Responden terbanyak dari Jakarta, 7 orang, Palangkaraya, 7 orang, Pangkalpinang 6 orang, dan dari kota-kota lain antara 1 – 5 responden. Responden tinggal di kota provinsi, tetapi ada juga yang tinggal di kabupaten atau kecamatan.

Penelitian yang dilakukan bersifat eksplanatori, menjelaskan pengaruh *self-efficacy*, *self-regulation*, *connectedness* terhadap kepuasan belajar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan survei, dengan mengirimkan kuesioner secara *online* kepada 200 mahasiswa peserta program *online*. Kuesioner terisi yang kembali 59 (29,5%), dan seluruh kuesioner yang masuk dianalisis sebagai data penelitian. Kuesioner berisi 33 butir pertanyaan untuk 4 variabel, menggunakan skala 1-5. Dari 1 sangat tidak setuju, 5 sangat setuju. Data analisis dilakukan menggunakan SPSS Statistics versi 21. Dengan menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengukur validitas instrumen, semua butir pertanyaan dalam variabel valid untuk digunakan karena nilai  $r_{xy}$  hitung masing-masing variabel lebih besar dari  $r_{table}$  ( $r_{table} = 0,216$  untuk  $n = 59$ ,  $p$  value = 0,05), ya sebagaimana ( untuk mengukur 4 variabel dengan nilai alpha sebagaimana itu untuk *self-efficacy*,  $r_{xy} = 0,685$ ; *self-regulation*,  $r_{xy} =$  Selanjutnya dilakukan pengukuran reliabilitas instrumen menggunakan *Chronbach Alpha*, dengan hasil sebagaimana pada Tabel 1.

**Tabel 1. Nilai Alpha Variabel**

Variabel	Jumlah Butir	Alpha
<i>Self-efficacy</i>	11	0,878
<i>Self-regulasi</i>	8	0,891
<i>Connectedness</i>	9	0,841
Kepuasan	5	0,831

Butir-butir pertanyaan untuk *self-efficacy* sebagian menggunakan indikator yang dikembangkan untuk mengukur karakteristik siswa (Brauer, Abrami & Surkes, 2004) tetapi diperjelas rumusnya untuk konteks program *online*. Nilai alpha untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,60, dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam instrumen dinyatakan reliabel untuk mengukur variabel yang relevan. Data dianalisis dengan teknik korelasi dan regresi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Nilai Variabel

Tabel 2 mendeskripsikan nilai rata-rata untuk setiap variabel. Angka rata-rata relatif menunjukkan posisi nilai dibandingkan dengan nilai maksimum yang diharapkan, diperoleh dari nilai rata-rata dibagi nilai maksimum. Nilai rata-rata relatif di atas 80% untuk setiap variabel menunjukkan persepsi yang positif mahasiswa terhadap dirinya sendiri.

Angka rata-rata relatif *self-efficacy* 87% menunjukkan bahwa pada umumnya mahasiswa memandang dirinya memiliki sikap dan keyakinan yang positif tentang keberhasilan studinya dalam program online, nyaman untuk menguraikan pendapat dalam bentuk tulisan, diunggah dan dibaca secara terbuka oleh mahasiswa lain. Mereka juga berpendapat tidak akan mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan ketika menggunakan teknologi untuk pembelajaran. Mahasiswa Program *Online* hampir seluruhnya sudah bekerja dan termasuk dalam kategori siswa dewasa. Pengalaman bekerja dan berinteraksi dengan rekan sekerja di berbagai institusi dan perusahaan mungkin menjadi sumber kepercayaan diri ketika mengikuti perkuliahan. Meskipun demikian tetap saja penyelenggara program perlu menyediakan orientasi atau pelatihan yang memadai di awal program supaya mahasiswa paham dengan sistem LMS (*learning management system*) yang digunakan. Mahasiswa perlu

mendapat gambaran tentang struktur pembelajaran online yang akan mereka tempuh; berapa lama, apa yang harus dikerjakan, cara mengunduh dan mengunggah tugas dan berbagai materi lain, apa yang diharapkan dalam forum diskusi, dan sebagainya. Penyelenggara harus menyediakan staf khusus yang dapat dihubungi kapan saja oleh mahasiswa ketika mengalami kesulitan untuk mengakses jaringan web tutorial online.

Mahasiswa juga memunyai persepsi diri positif tentang kemampuannya untuk meregulasi proses belajarnya, dalam hal mengatur waktu, membuat rencana belajar belajar, dan mendisiplin diri untuk menyelesaikan tugas-tugas pada waktunya. Hal ini sangat dipengaruhi oleh orientasi sasaran (*goal orientation*) mahasiswa. Ketika mahasiswa memutuskan untuk mengambil program online, mereka sudah melakukan kalkulasi 'harga' yang harus dibayar selama studi dalam bentuk waktu, disiplin yang konsisten, di samping biaya yang tidak sedikit. Seorang mahasiswa yang berhasil menyelesaikan studinya tepat waktu menyampaikan pengalamannya, bahwa karena kuliah membutuhkan banyak pengorbanan, maka dia berketetapan hati harus selesai dengan baik dan tepat waktu. Rupanya sasaran yang jelas ini menjadi mesin pendorong baginya untuk konsisten menyelesaikan berbagai tugas sesuai tahapan sampai tuntas.

Nilai rata-rata relatif yang tinggi untuk variabel *connectedness* menunjukkan mahasiswa mengalami pengalaman belajar yang diwarnai dengan interaksi yang nyaman antarmahasiswa. Walaupun mahasiswa mengenal mahasiswa lain hanya melalui media komunikasi, tetapi dapat mewujudkan keakraban dan ketidaksepanan untuk saling meminta dan memberi bantuan. Hal ini sangat penting, karena dengan tidak adanya komunikasi tatap muka, mahasiswa bertumpu pada komunikasi *online* yang dapat membuat merasa terasing dan kesepian dalam proses pembelajaran.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Rata-rata relatif
<i>Self-efficacy</i>	58	43	60	52.23	87 %
Self-regulasi	58	29	40	34.72	86 %
<i>Connectedness</i>	58	36	50	42.12	84 %
Kepuasan	58	13	25	20.75	83 %

Pada umumnya mahasiswa merasa puas dengan proses pembelajaran online yang diikuti, terlihat dari nilai rata-rata relatif 83%. Hal ini merupakan indikasi kualitas layanan program sebagaimana dipersepsikan oleh mahasiswa. Nilai yang diberikan mahasiswa masih memberi peluang untuk perbaikan, baik dari sisi penyediaan bahan ajar, pelaksanaan tutorial dan ujian akhir semester. Dari 3 aspek yang ditanyakan, proses tutorial mendapat angka yang paling rendah ( $x = 4,03$ ) dibandingkan kualitas bahan ajar ( $x = 4,23$ ) dan pelaksanaan ujian akhir semester ( $x = 4,20$ ). Tutorial *online*, yang merupakan komponen inti proses pembelajaran mempunyai kerumitan sendiri. Dari sisi mahasiswa, akses internet terkadang mengalami hambatan, khususnya bagi yang tinggal di wilayah kecamatan atau di pelosok pebukitan.

Dosen yang menjadi tutor *online* perlu mengubah ekspektasi dan persepsi tentang pembelajaran yang baik. Menjadi tutor *online* dan mengelola program online membutuhkan banyak waktu, karena harus menanggapi pertanyaan dan diskusi online, dan memantau aktivitas setiap mahasiswa secara online. Balikan dari tutor sangat dinantikan oleh mahasiswa *online*, karena komunikasi tidak langsung tersebut merupakan satu-satunya kesempatan komunikasi dengan tutor. Apabila tutor tidak segera menjawab pertanyaan mahasiswa, mereka menjadi kecewa dan intensitas akses menurun. Tanggapan tutor yang cepat dan kehadiran tutor dalam proses online juga berkontribusi pada kepuasan mahasiswa.

Variabel-variabel penelitian mempunyai hubungan korelasional satu dengan yang lain, sebagaimana terlihat pada Tabel 2. Data ini menunjukkan fenomena kecenderungan hubungan yang positif, yaitu bahwa mahasiswa yang mempunyai *self-efficacy* tinggi cenderung mempunyai *self-regulation* dan *connectedness* atau rasa 'keterhubungan' yang tinggi pula, dan hal tersebut menimbulkan kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar yang diikuti.

Selanjutnya dilakukan uji klasik sebelum analisis regresi dilakukan untuk menguji dampak variabel independen variabel terhadap kepuasan belajar. Uji normalitas menurut Kolmogorov-smirnov, dengan hasil nilai hitung Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,372, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan data yang diuji berdistribusi normal. Hasil uji heterokedastisitas menurut Gleyser menghasilkan nilai Tolerance dan VIF lebih besar dari 0,05, yaitu pada variabel *self-efficacy* = 0,971, *self-regulation* = 0,492, dan *connectedness* = 0,647. Angka tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, artinya variance residual tetap.

Untuk menguji kemungkinan terjadinya multikoleniaritas antara variabel independen *self-efficacy*, *self-regulation* dan *connectedness*, dilakukan uji multikoleniaritas, dan diperoleh angka *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10 (Tabel 5). Dengan demikian tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel independen.

**Tabel 3. Korelasi Antarvariabel**

Variabel	<i>Self-efficacy</i>	<i>Self-regulasi</i>	<i>Connectedness</i>	<i>Satisfaction</i>
<i>Self-efficacy</i>	1	.777**	.366**	.562**
<i>Self-regulasi</i>	.777**	1	.251	.558**
<i>Connectedness</i>	.366**	.251	1	.435**
<i>Satisfaction</i>	.562**	.558**	.435**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Tabel 3. Uji Regresi Simultan**

ANOVA						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	136.147	3	45.382	12.452	.000 <sup>b</sup>
	Residual	200.452	55	3.645		
	Total	336.598	58			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), *Self\_efficacy*, *Self\_regulation*, *Connectedness*

Dari nilai signifikansi 0,00 dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel *self-efficacy*, *self-regulation* dan *connectedness* berpengaruh terhadap kepuasan belajar mahasiswa (Tabel 3), dan nilai  $R^2 = 0,404$  (Tabel 4) menunjukkan ketiga variabel secara simultan memberi kontribusi sebesar 40 persen kepada kepuasan belajar mahasiswa.

Secara partial (sendiri-sendiri) ketiga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar mahasiswa (Tabel 5), ditunjukkan dari angka signifikansi yang lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi yang kecil.

Fenomena bahwa secara simultan ketiga variabel memberi pengaruh positif tetapi secara partial variabel independen tidak berpengaruh pada kepuasan, secara statistik dapat dijelaskan karena kemungkinan kecenderungan terjadi multikoleniaritas antara variabel independen. Sesuai uji multikoleniaritas, karena nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil

dari 10 sebenarnya menurut ketentuan tidak terjadi koleniaritas. Tetapi, angka VIF hitung yang hanya berkisar antara 1,772 dan 3,044 (Tabel 5) merupakan *borderline* indikasi terjadinya multikoleniaritas.

Karena terjadi multikoleniaritas, variabel *connectedness* yang mempunyai nilai beta terkecil dikeluarkan, dan dihitung ulang. Hasilnya sebagaimana Tabel 6 menunjukkan bahwa secara simultan *self-sufficiency* dan *self-regulation* berpengaruh positif terhadap kepuasan, dengan tingkat signifikansi mendekati 0.05.

### Pembahasan

Secara umum dilaporkan bahwa mahasiswa peserta Program *Online* mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan Roach & Lemaster (2006) di George Washington University. Temuan penelitian tersebut menyebutkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi tersebut

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.404	.372	1.90908

a. Predictors: (Constant), Self\_efficacy, Self\_regulation, connectedness

**Tabel 5. Uji Regresi Partial**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.395	3.325		.420	.676		
	self_efficacy	.193	.111	.293	1.734	.088	.381	2.628
	Self_regulation	.178	.131	.246	1.353	.181	.329	3.044
	Connectedness	.125	.099	.175	1.267	.211	.564	1.772

a. Dependent Variable: Satisfaction

**Tabel 6. Regresi Parsial 2 Variabel terhadap Kepuasan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.997	3.091		.970	.336
	self_efficacy	.213	.111	.323	1.925	.059
	Self_regulation	.243	.121	.336	2.002	.050

a. Dependent Variable: Satisfaction

berkisar antara 3,9 – 4,54 dari skala 1-5, tidak berbeda jauh dengan angka kepuasan mahasiswa responden di UT yaitu 4,03 – 4,26 pada skala 1-5. Dengan semakin mudahnya memperoleh akses internet tampaknya sistem pembelajaran *online* ini semakin dapat diterima oleh masyarakat Indonesia.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan *self-efficacy*, *self-regulation* dan *connectedness* berpengaruh pada kepuasan mahasiswa dalam mengikuti program *online*, tetapi secara partial tidak berpengaruh karena masalah koleniaritas. Setelah variabel *connectedness* dikeluarkan, maka *self-efficacy* dan *self-regulation* berpengaruh positif terhadap kepuasan.

*Self-efficacy* merupakan modal psikologis pertama yang perlu dimiliki, karena persepsi diri positif cenderung membuat seseorang melakukan usaha untuk mencapai tujuan dengan lebih baik. Hal ini selaras dengan temuan Lee & Mendliner (2011) bahwa mahasiswa yang memiliki *self-efficacy* tinggi cenderung berhasil, sedangkan mereka yang memiliki *self-efficacy* rendah cenderung cepat putus asa untuk berusaha dan gagal mencapai tujuan. *Self-efficacy* merupakan mekanisme dalam diri seseorang ketika merespon faktor-faktor eksternal, dan faktor internal ini tidak bersifat tetap atau final, karena dengan intervensi tertentu dapat dikembangkan dan dikuatkan. Berdasarkan pemikiran ini peserta program online dapat saja diberi orientasi atau pelatihan untuk ‘memperkuat’ *self-efficacy* dalam pembelajaran online. Substansinya memuat tentang pengenalan terhadap sistem online, dan bagaimana cara untuk belajar dengan sukses dalam sistem ini.

Kemampuan untuk meregulasi diri dalam belajar akan memberikan *a sense of control* kepada seseorang, karena dia tahu bagaimana membuat rencana belajar dan dengan konsisten memelihara proses belajar sesuai tahapan untuk mencapai sasaran. Kemauan untuk meregulasi diri dalam belajar perlu muncul dari dalam diri seseorang sebagai suatu kesadaran internal, bukan karena merasa terpaksa oleh faktor eksternal (Deci, Ryan & Williams, 1996). Sebagai suatu kemampuan, regulasi diri dalam pembelajaran online dapat saja diajarkan kepada mahasiswa, tetapi yang lebih utama adalah bagaimana supaya kesadaran regulasi diri dalam belajar ini diinternalisasi oleh mahasiswa. Hasil penelitian di suatu perguruan tinggi di Iran oleh Rostaminezhad, Mozayani & Norozi (2013) menegaskan bahwa mahasiswa

yang berhasil dalam studi biasanya lebih mampu meregulasi diri dalam belajar dibandingkan yang lain.

Penyelenggara pendidikan perlu membantu mahasiswa meregulasi belajarnya, melalui sistem LMS yang menyediakan kemudahan penggunaan program. Penelitian Sun, et al (2008), mengidentifikasi unsur kemudahan ‘menggunakan’ program (*ease of use*) sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program online. Untuk memudahkan mahasiswa menggunakan sistem, orientasi awal yang baik dan menyeluruh tentang program dan hal-hal teknis penggunaan fitur-fitur LMS perlu disediakan bagi mahasiswa. Orientasi ini akan mempersiapkan mahasiswa untuk aktif mengikuti proses pembelajaran menggunakan sistem yang ada. Di samping itu, fleksibilitas program perlu mengakomodasi konteks dan kondisi mahasiswa dalam mengakses materi, mengikuti diskusi dan menyerahkan (menggunggah) tugas-tugas. Akses internet di beberapa wilayah Indonesia masih belum stabil, dan hal ini sering menjadi kendala bagi mahasiswa untuk mengikuti proses pembelajaran online dan memenuhi tugas-tugas sesuai batas waktu.

Mahasiswa program magister online di Universitas Terbuka sebagian besar sudah bekerja dan berkeluarga. Dengan beban 12 sks per semester mereka harus mengambil 4 matakuliah. Untuk belajar secara mandiri mempelajari substansi modul, mengikuti tutorial online sepanjang semester dan menyelesaikan tugas-tugas untuk setiap matakuliah, mereka benar-benar memerlukan kemampuan untuk mengatur waktu dengan baik, karena harus tetap bekerja di kantor dan menyediakan waktu untuk keluarga. Mahasiswa yang memunyai sasaran waktu studi yang jelas, biasanya dapat mengatur diri untuk mengikuti proses pembelajaran dengan baik. Meskipun demikian untuk menjaga supaya mahasiswa tidak menunda memasuki tahap-tahap pembelajaran dan menyelesaikan tugas, pengelola perlu memberi pengingat menggunakan ‘*sms-reminder blast*’ setiap awal tahap, misalnya dengan mengirimkan sms ‘Jendela untuk upload Tugas 3 sudah tersedia, segera upload tugas Anda.’ Karena semua mahasiswa memunyai *handphone* atau *smartphone*, mereka segera menerima pengingat ini dan dapat menindaklanjuti.

Program online, oleh sebagian mahasiswa dipersepsikan sebagai program yang tidak memberi peluang untuk berinteraksi, dan karena itu

mereka segan untuk mengikutinya. Hal ini dapat dipahami karena kebanyakan mahasiswa berasal dari perguruan tinggi tatap muka, yang dalam keseharian belajar, mereka bertemu dan berinteraksi langsung dengan dosen maupun mahasiswa. Tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa program online diantaranya adalah merasa terisolasi atau terpisah dari pergaulan dengan mahasiswa lain, oleh sebab itu memerlukan ‘keterhubungan’ (*connectedness*) dalam bentuk interaksi dengan teman mahasiswa, dosen atau tutor dan dengan substansi yang dipelajari. Perasaan terisolasi ini banyak dibahas oleh peneliti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keberhasilan mahasiswa online (Kanuka & Jugdev, 2006). Dalam penelitian ini hasil analisis tentang variabel *connectedness* tidak signifikan menunjukkan pengaruhnya pada kepuasan, kemungkinan karena menggabungkan berbagai aspek *connectedness* dalam satu variabel. Kuo, et. Al (2013) melakukan penelitian tentang ‘interaksi’ sebagai prediktor kepuasan mahasiswa dalam program pendidikan online dengan menjabarkan faktor tersebut menjadi 3 sub-faktor, yaitu interaksi antar mahasiswa, interaksi mahasiswa dengan substansi, dan interaksi mahasiswa dengan dosen/tutor. Dalam penelitian tersebut sub faktor yang paling besar pengaruhnya adalah interaksi mahasiswa dengan substansi, diikuti oleh interaksi mahasiswa dengan dosen, sedangkan interaksi mahasiswa dengan mahasiswa tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Penyelenggara program online dan dosen pengembang program online perlu memiliki wawasan dan pemahaman tentang ‘*online pedagogy*’ supaya program online menciptakan lingkungan belajar (*learning environment*) yang menjadikan pesertanya aktif berinteraksi dengan mahasiswa, dosen dan materi. Berbagai aktivitas dan penugasan perlu dirancang untuk menciptakan suasana belajar aktif interaktif dalam program online. Berbagai model pembelajaran yang mengondisikan interaksi, seperti bermain peran, studi kasus dan simulasi, yang biasa digunakan dalam pertemuan tatap muka, juga dapat dikemas dalam program online dengan memanfaatkan beragam media dan komunikasi beda waktu (*asynchronous*) dan sama waktu (*synchronous*). Sebagaimana disimpulkan oleh Winter, Cotton, Gavin & Yorke (2010) “... ternyata masih banyak yang harus dipelajari untuk mencari cara terbaik menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan

belajar mahasiswa”. Dengan demikian, apabila program online akan semakin berkembang saat ini dan yang akan datang, maka sudah sewajarnya perguruan tinggi akan mengembangkan dan memperkuat sumberdaya manusia untuk menyelenggarakan pendidikan online yang berkualitas.

Responden dalam penelitian ini mayoritas siswa dewasa, yang berumur di bawah 25 tahun hanya 3 orang. Dalam analisis diperoleh angka korelasi yang signifikan antara umur dengan *self-efficacy* ( $r = 0,356$ ,  $p = 0.01$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi usia seseorang semakin tinggi pula *self-efficacy* yang dimiliki, dan hal ini berpengaruh pada retensi mahasiswa. Mahasiswa yang sudah mempunyai pengalaman kerja, walaupun lama tidak terlibat pendidikan formal, nampaknya memiliki *self-efficacy* yang lebih tinggi, meskipun mereka harus belajar kembali (*re-learn*) kebiasaan belajar yang baik. Temuan tentang usia ini perlu dikonfirmasi lebih lanjut, mengingat ada kebijakan pemerintah untuk memperluas pendidikan jarak jauh bagi siswa jenjang sekolah menengah. Bila faktor umur ini ternyata didukung oleh hasil penelitian lain, maka perlu intervensi khusus bagi siswa supaya lebih siap mengikuti program online.

## SIMPULAN

*E-learning* atau *online learning* saat ini sudah diselenggarakan oleh banyak perguruan tinggi di Indonesia dan di luar negeri. Perkembangannya akan sangat pesat di masa depan, bukan saja untuk tujuan pendidikan formal, tetapi juga pelatihan SDM oleh sektor swasta. Hal ini tidak terlepas dari fleksibilitas yang ditawarkan untuk dapat diakses tanpa kendala waktu dan ruang. Meskipun menjanjikan, tetapi peserta program online ini harus mempersiapkan diri dan dipersiapkan supaya mempunyai persepsi positif terhadap kemampuan diri dan perilaku belajar yang tepat sebagai pebelajar dalam sistem online.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa faktor *self-efficacy*, *self-regulation*, *connectedness* secara simultan memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap program belajar yang diikuti. Kepuasan mahasiswa diharapkan dapat membuat mahasiswa bertahan sampai ke akhir dan mencapai keberhasilan. Temuan juga menunjukkan bahwa faktor *connectedness* secara partial tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini perlu dikaji lebih lanjut karena tidak selaras dengan hasil-hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Selain itu sampel penelitian ini berasal dari satu institusi pendidikan jarak jauh di Indonesia, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisir untuk lingkup yang lebih luas, dan perlu dikaji lanjut menggunakan sampel dari institusi pendidikan lain.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan hasil penelitian sebagai upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyampaikan terimakasih kepada Prof. Ir. Tian Belawati M.Ed.Ph.D. sebagai Rektor UT yang selalu memberi dorongan dan dukungan untuk perkembangan dan kemajuan akademik dosen, termasuk penulisan artikel ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. 2014. Profil Pengguna Internet Indonesia. Diunduh 23 Desember 2016 dari <http://www.apjii.or.id>
- Allen, I. E., & Seaman, J. 2013. "Changing Course: Ten years of Tracking Online Education in the United States". Sloan Consortium. PO Box 1238, Newburyport, MA 01950.
- Bandura, A. 1997. *Self-Efficacy: the Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Bolliger, D. U., & Inan, F. A. 2012. "Development and Validation of the Online Student Connectedness Survey (OSCS)." *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 13(3), 41-65.
- Brauer, B., Abrami A., & Surkes, M. 2004. "The development of a Questionnaire for Predicting Online Learning Achievement". *Distance Education*, 25(1), 31-47. doi: 10.1080/0158791042000212440
- Chang, I-Ying, Chang, Wan-Yu. 2012. "The Effect of Student Learning Motivation on Learning Satisfaction". *International Journal of Organizational Innovation*, 4(3), 281-305. Diunduh 23 Desember 2016 dari <http://search.proquest.com/docview/921995037>
- Dabbagh, N. & Bannan-Ritland, B. 2005. *Online Learning. Concepts, Strategies and Application*. New Jersey, Pearson Education, Inc., hal. 15.
- Deci, E.L, Ryan, R., & Williams, G. 1996. "Need Self- Regulation Satisfaction and Learning". *Learning and Individual Differences*, 8(3), 165-183.
- Hodges, C.B. 2008. "Self-Efficacy in the Context of Online Learning Environments. A Review of the Literature and Directions for Research." *Performance Improvement Quarterly*. 20(3-4) PP. 7-25
- Kaminski, K., Switzer, J., & Gloeckner, G. 2009. Workforce readiness: A Study of University Students' Fluency with Information Technology. *Computers & Education*, 53(2), 228-233
- Kanuka, H., & Jugdev, K. 2006. Distance Education MBA Students: An Investigation into the Use of an Orientation Course to Address Academic and Social Integration Issues. *Open Learning*, 21(2), 153-166.
- Kerr, M.S., Rynearson, K. & Kerr, M. C. 2006. "Student Characteristics for Online Learning Success". *Internet and Higher Education* 9, 91-105.
- Kuo, Y., Walker, A.E., Belland, B.R., & Schroder, K.E. 2013. A Predictive Study of Student Satisfaction in Online Education Programs. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 14(1).
- Kranzow, J. 2013. "Faculty Leadership in Online Education: Structuring Courses to Impact Student Satisfaction and Persistence." *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 9(1), 131-139.
- Layne, M., Boston, W., & Ice, P. 2013. "A longitudinal Study of Online Learners: Shoppers, Swirlers, Stoppers, and Succeeders as a Function of Demographic Characteristics". *Online Journal of Distance Learning Administration*, 16(2).

- Lee, J. & Mendlinger, S. 2011. "Perceived Self-Efficacy and Its Effect on Online Learning Acceptance and Student Satisfaction". *Journal of Service Science and Management*, 4, 243-252
- Martin, F., Parker, M. A., & Deale, D. F. 2012. "Examining Interactivity in Synchronous Virtual Classrooms". *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 13(3), 227-261.
- Morris, Libby V, Catherine Finnegan, & Sz-Shyan Wu (2005). "Tracking Student Behavior, Persistence and Achievement in Online Courses." *Internet and Higher Education*, 8 (3).
- Nistor, N., & Neubauer, K. 2010. "From Participation to Dropout: Quantitative Participation Patterns in Online University Courses". *Computers & Education*, 55 , 663-672.
- Online Learning Consortium. 2015. *Online Report Card – Tracking Online Education in the United States. Diunduh tanggal 15 Desember 2016, dari* <https://onlinelearningconsortium.org/read/olc-research-center-digital-learning-leadership/>
- Park, J.-H., & Choi, H. J. 2009. "Factors Influencing Adult Learners' Decision to Drop Out or Persist in Online Learning" *Educational Technology & Society*, 12 (4), 207–217
- Roach, V. & Lemasters, L. 2006. Satisfaction with Online Learning: A Comparative Descriptive Study. *Journal of Interactive Online Learning*, 5 (3), Winter 2006
- Robbins, S.P., Judge, A.T. 2007. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rostaminezhad, M.A , Mozayani, N , Norozi, D , Iziy, M. 2013. Factors Related to E-learner Dropout: Case Study of IUST Elearning Center. *Social and Behavioral Science*, 83, 522-527.
- Smith , K.T. 2006. "Early Attrition among First Time eLearners: A Review of Factors that Contribute to Drop-out, Withdrawal and Non- completion Rates of Adult Learners undertaking eLearning Programmes." *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching* . 2(2).
- Song, L. & McNary, S. 2011. "Understanding Students' Online Interaction: Analysis of Discussion Board Postings." *Journal of Interactive Online Learning*, 10(1), 1-14. <http://www.ncolr.org/jiol/issues/pdf/10.1.1.pdf>
- Sun, P.C, Tsai, R.J., Glenn, F., Chen, Y. & Yeh, D. 2008. "What Drives a Successful E-Learning? An Empirical Investigation of the Critical Factors Influencing Learner Satisfaction. *Computers & Education*, v50 n4, p1183-1202.
- Widiartanto, Yoga Hstyadi. 2016. "Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta" diunduh 23 Desember dari <http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>.
- Winter, J., Cotton, D., Gavin, J. & Yorke, J. D. 2010. "Effective e-learning? Multi-Tasking, Distractions and Boundary Management by Graduate Students in an Online Environment." *ALT-J: Research in Learning Technology*, 18(1), 71-83. <http://www.researchinlearningtechnology.net/index.php/rlt/article/download/10753/12376>
- Yukselturk, E., & Yildirim, Z. 2008. "Investigation of Interaction, Online Support, Course Structure and Flexibility as the Contributing Factors to Students' Satisfaction in an Online Certificate Program". *Educational Technology & Society*, 11(4), 51-65.
- Yukselturk, E & Inan, F.A. 2006. "Examining the Factors Affecting Student Dropout in an Online Certificate Program." *Turkish Online Journal of Distance Education*. 7(3).
- Zimmerman, B. J., & Schunk, D. H. (1989). *Self-Regulated Learning and Academic Achievement: Theory, Research, and Practice*. New York, NY: Springer-Verlag.